

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari, A. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Dahwilani, M. 2015. *Pertumbuhan Ritel Indonesia Peringkat 12 Dunia*. Blog Sindonews. Di kutip di [http://ekbis.sindonews.com/read/1007773/34/pertumbuhan-ritel-indonesia-peringkat 12-dunia-14331637992](http://ekbis.sindonews.com/read/1007773/34/pertumbuhan-ritel-indonesia-peringkat-12-dunia-14331637992) Juni 2015.
- Denny, S. 2014. *765 Ribu Gerai Menjamur di Indonesia*. Blog Liputan 6. Di kutip di <http://bisnis.liputan6.com/read/814452/765-ribu-gerai-ritel-menjamur-di-indonesia> 25 Juni 2014.
- Dinnya, O. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Salon Angella Semarang*. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- Fadli, Md. 2013. *Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Farina Beauty Clinic*. *Journal Manajemen*. Vol. 10, No. 3, April 2013, hlm: 1241.
- Ferrinadewi, E. 2008. *Merek & Psikologi Konsumen; Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Jogjakarta : Graha Ilmu.
- Ghozali, I. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- , 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty; Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Edisi Revisi dan Terbaru. Jakarta: Erlangga.
- Hendra, D. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko T&D*. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- Iqbal, M. 2007. *Pelayanan yang Memuaskan; Kisah, Refleksi, Arti, Strategi, SDM, dan Benang Merah Pelayanan*. Jakarta: Gramedia.
- Karsono. 2007. *Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Biaya Perpindahan yang Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan*

Terhadap Loyalitas Pelanggan, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol.1 No.1, Hal 93-110.

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi 13. Jakarta: Erlangga.

-----, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2 Edisi 12. Jakarta: Indeks.

Kotler, P. & G. Amstrong. 1997. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Nalau, Antonio. 2012. *Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan J.CO Donuts & Coffe Di Plaza Mulia Samarinda*. Samarinda: Universitas Mulawarman.

Nasution. M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4 (Autumn, 1985), hal. 41-50.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi pertama. Jogjakarta: J&J Learning.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Malang: Bayumedia.

Usmara, A. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jogjakarta: Amara Books.

Vaspersz, V. 1997. *Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas; Dalam Praktek Bisnis Global*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Whidya, C. 2006. *Manajemen Ritel; Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat.